



Cathay Life

Ngày: 22/03/2019

Số: POS003/2019/TB

Đến: CRD, BM, Chuyên viên tư vấn và các bộ phận liên quan.

Về việc: **Chương trình chăm sóc Khách hàng VIP năm 2019**

THÔNG BÁO

Được sự phê duyệt từ Ban Giám Đốc, phòng POS thông báo Chương trình chăm sóc Khách hàng VIP năm 2019 với tiêu chuẩn chương trình (áp dụng trong năm 2019) như sau:

- ❖ Tiêu chuẩn khách hàng VIP: Phí bảo hiểm đã đóng theo năm theo (*) công thức quy đổi thỏa điều kiện:

Tiêu chuẩn	Điều kiện	Ưu đãi
Lam Ngọc	Trong năm 2018, tổng phí bảo hiểm đã đóng từ 60 triệu đồng trở lên.	Phiếu quà tặng giá trị 500,000 đồng.
Hồng Ngọc	Trong hai năm (2017 và 2018), tổng phí bảo hiểm đã đóng từ 120 triệu đồng trở lên, tối thiểu phí bảo hiểm đã đóng mỗi năm từ 60 triệu đồng trở lên.	Phiếu quà tặng giá trị 1,000,000 đồng.
Kim Cương	Trong ba năm (2016, 2017 và 2018), tổng phí bảo hiểm đã đóng từ 180 triệu đồng trở lên, tối thiểu phí bảo hiểm đã đóng mỗi năm từ 60 triệu đồng trở lên.	Phiếu quà tặng giá trị 2,000,000 đồng.

(*) Công thức quy đổi: theo công thức phòng Planning (Actuary) cung cấp, VD như sau:

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1) Sản phẩm Thịnh an tiết kiệm thông minh | Phí thực tế đã đóng chia 20 |
| 2) Sản phẩm Thịnh an tiết kiệm vượt trội | Phí thực tế đã đóng chia 10 |
| 3) Sản phẩm bảo hiểm đảm bảo tín dụng Cathay | Phí thực tế đã đóng chia 20 |
| 4) Sản phẩm Thịnh an tiết kiệm thuần túy: | |
| - Đóng phí một lần | Phí thực tế đã đóng chia 20 |
| - Đóng phí theo định kỳ | Phí thực tế đã đóng chia 10 |
| 5) Sản phẩm khác | 100% phí thực tế đã đóng |

- Khi trở thành Khách hàng VIP của chương trình chăm sóc Khách hàng VIP năm 2019, Khách hàng sẽ nhận được phiếu quà tặng trực tiếp từ nhân viên tư vấn tài chính. Giấy ký nhận nhân viên tư vấn tài chính sẽ gửi về công ty thông qua nhân viên Trung tâm dịch vụ khách hàng (quầy CS).
- Trong thời gian thực hiện chương trình VIP các Hợp Đồng của Khách Hàng phải còn hiệu lực.

- Quy trình thực hiện có hiệu lực kể từ ngày thông báo, chi tiết như sau:

Thời gian	Phòng ban đảm trách	Chi tiết	
Vào tháng 1,2 mỗi năm	IT	- Truy xuất dữ liệu danh sách khách hàng VIP.	
	GA	- Khảo sát các đối tác cung ứng dịch vụ.	
Vào tháng 3,4 mỗi năm	POS	- Gửi thư thông báo cho khách hàng VIP về chương trình ưu đãi; - Phụ trách đặt hàng phiếu quà tặng cho khách hàng; - Gửi phiếu quà tặng đến các chi nhánh kinh doanh thông qua Trưởng Trung tâm dịch vụ Khách hàng (CS Head) của mỗi nơi. - Truy hồi phiếu ký nhận và báo cáo định kỳ cho cấp trên.	
	Call center	- Gọi điện thoại thăm hỏi ngẫu nhiên đến các khách hàng VIP. - Ghi nhận ý kiến phản hồi về nội dung các quà tặng ưu đãi. (POS cung cấp danh sách khách hàng VIP)	
	Các đơn vị kinh doanh khu vực	CS Head	- Tiếp nhận phiếu quà tặng từ phòng POS. - Gọi điện thoại thông báo chương trình VIP đến khách hàng. - Trao đổi thông tin với các vị CRD để sắp xếp đại lý giao phiếu đến KH và CS Head sẽ ghi lại thông tin đại lý nhận phiếu. - Thông báo chương trình vào mỗi buổi họp sáng của chi nhánh. - Tiếp nhận các Phiếu ký nhận, kiểm tra chữ ký khách hàng...từ các tư vấn viên. - Nhắc nhở CRD/SD/DSD thúc đẩy tiến trình thăm viếng, trao quà phiếu quà tặng & hoàn trả Phiếu ký nhận. - Vào mỗi 5 tây đầu tháng, gửi Phiếu ký nhận và Báo cáo tình hình về phòng POS.
		Các vị CRD	- Sắp xếp đại lý giao phiếu cho KH. - Thúc đẩy tiến trình đại lý thăm viếng, trao phiếu quà tặng & hoàn trả Phiếu ký nhận đúng hạn.
Vào tháng 4, 5 mỗi năm	FA	- Thực hiện tạm ứng cho nhà cung cấp, - Thực hiện thanh toán sau khi POS nhận đầy đủ voucher, có hóa đơn đỏ và danh sách ký nhận của Khách Hàng.	

Công ty Bảo Hiểm Nhân Thọ Cathay Việt Nam
Tổng giám đốc



(Handwritten signature)
Lêe Hsun Yu

Date: 22/03/2019.
No: POS 003 / 2019 /TB
RE: CRD, BM, 各位業務員和相關部門。
2019 高額保費保戶活動 (VIP)

通告

經過總經理批准，保全部通告之各位部門關於 2019 年高額保費保戶活動(簡稱為 VIP 客戶活動)，活動標準(應用於 2019) 如下：

❖ VIP 保戶標準：年繳保費(*)換算公式符合以下條件：

類別	條件	優惠
藍寶級	2018 年換算已繳年繳保費總額為 60M 以上。	贈送禮卷價值 500,000 越盾。
紅寶級	兩年(2017, 2018 年)換算已繳年繳保費總額為 120M 以上，每年已繳保費最少保額為 60M 以上。	贈送禮卷價值 1,000,000 越盾。
鑽石級	三年(2016, 2017, 2018 年)換算已繳年繳保費總額為 180M 以上，每年已繳保費最少保額為 60M 以上	贈送禮卷價值 2,000,000 越盾。

(*)換算公式，依據 Planning(精算部)供給，譬如以下：

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| 1) Cathay Single Endowment | 已繳年繳保費除 20 |
| 2) Cathay Short-term Endowment | 已繳年繳保費除 10 |
| 3) Cathay Loan Protection | 已繳年繳保費除 20 |
| 4) Cathay 111Endowment: | |
| - Single premium | 已繳年繳保費除 20 |
| - Periodical premium | 已繳年繳保費除 10 |
| 5) 其餘險品 | 100% 實際已繳年繳保費 |

- 當成為 2019 年 VIP 客戶，業務員會直接拜訪和移交禮卷到保戶府上，業務員收到保戶簽收回條後，請移交到各服務中心人員(CS 櫃檯)。
- 當 VIP 活動時間，客建保單需要有效力。

- 操作流程從簽署日期生效，流程明細如下：

時間	部門負責	內容	
每年一 與二 月份	IT	- 抽取提供 VIP 客戶資料。	
	GA	- 考擦供應商之商品及服務。	
每年三 與四 月份	POS	- 郵寄通知信給 VIP 客戶關於 VIP 活動； - 負責訂購禮卷； - 分發 VIP 客戶禮卷給各分公司之業務單位通過客服中心科長(CS Head)； - 追蹤以及報告保戶簽收回條狀況給上級。	
	Call center	- 抽檢電訪保戶通知關於 VIP 活動 (30%)。 - 記錄 VIP 保戶之意見以及所反饋之內容。 (保全部會供給保戶名單)	
	各分公司	CS Head	- 接受從 POS 移交過來的禮卷。 - 電訪保戶通知關於 VIP 活動至 VIP 保戶。 - 匯報給各位 CRD 以便派遣業務員用禮卷拜訪保戶 CS Head 記錄業務員認領資料。 - 各分公司的早會上，宣導 VIP 活動。 - 從各位業務員交回來的簽收回條，需檢查保戶簽署... - 提醒各位 CRD/SD/DSD 拜訪，以及移交禮卷給保戶和收回簽收回條 - 每月初 5 號，郵寄簽收回條及報告收回狀況給 POS 部
		各位 CRD/SD /DSD	- 分派業務員拜訪保戶。 - 推動及催促業務員拜訪，移交禮卷給保戶&於期限內交回簽收回條。
		FA	- 預支款項給供應商 - 當保全收到發票，禮卷及代理簽名名單，付款給供應商

越南國泰人壽公司

總經理



Lee Hsun Yu